

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสอบถามผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ทั้งหมดที่ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ และยังคงเปิดดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน 60 ราย ผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แบ่งออกเป็น กรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน และผู้จัดการแผนกอื่นๆ จากนั้น นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านธุรกิจนำเข้าและส่งออกของบริษัท ประกอบด้วย

- ประเภทธุรกิจ
- เงินทุนจดทะเบียน
- ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน
- ตลาดประเทศคู่ค้า
- การร่วมทุนกับนักลงทุนชาวไทย
- จำนวนนักลงทุนชาวไทย

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย

- ประเภทของสถาบันการเงินที่บริษัทเลือกใช้
- นโยบายการเลือกใช้บริการ
- ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- ปัจจัยที่ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ แบ่งออกเป็น

- ก) ด้านความสัมพันธ์
- ข) ด้านภาพลักษณ์
- ค) ด้านการให้บริการ
- ง) ด้านบุคคลผู้มีอิทธิพลหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์

จากการวิเคราะห์ในแต่ละตารางข้างต้น ในส่วนของตารางที่แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ตั้งแต่ตารางที่ 10-21 นั้น ได้ทำการวิเคราะห์ผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 52 บริษัท จากจำนวนทั้งหมด 60 บริษัท เนื่องจากมีจำนวน 8 บริษัท ที่มีบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศเป็นผู้กำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์โดยตรง ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัทไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศเอง

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย**

- ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ
- ปัญหาด้านการบริการและพนักงานผู้ให้บริการ
- ปัญหาด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยน
- ปัญหาด้านข้อมูลสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านธุรกิจนำเข้าและส่งออกของบริษัท

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการเกษตร	2	3.3
อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	5	8.3
อุตสาหกรรมอาหาร	7	11.7
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์	8	13.3
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	23	38.3
อุตสาหกรรมผ้าและสิ่งทอ	3	5.0
อุตสาหกรรมแปรรูปไม้	2	3.3
อุตสาหกรรมเครื่องหนัง	4	6.7
อุตสาหกรรมอื่นๆ	6	10.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ประเภทของธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน แบ่งเป็น 9 ประเภท โดยประเภทที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา คือ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ อุตสาหกรรมอาหาร คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ล้านบาท	20	33.3
21-70 ล้านบาท	19	31.7
71-120 ล้านบาท	7	11.7
121-200 ล้านบาท	4	6.7
มากกว่า 200 ล้านบาท	10	16.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า มูลค่าเงินทุนจดทะเบียนของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีบริษัทที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา มีบริษัทที่มีเงินทุนจดทะเบียนระหว่าง 21-70 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 31.7 และมีบริษัทที่มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ล้านบาท	24	40.0
11-40 ล้านบาท	15	25.0
41-70 ล้านบาท	8	13.3
71-100 ล้านบาท	2	3.3
มากกว่า 100 ล้านบาท	11	18.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีบริษัทที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 11 – 40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามตลาดประเทศคู่ค้าของบริษัท

ประเทศคู่ค้า	จำนวน	ร้อยละ
ญี่ปุ่น	24	40.0
ไต้หวัน	5	8.3
เกาหลี	6	10.0
สหรัฐอเมริกา	10	16.7
อื่นๆ	15	25.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 24 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.0 ดำเนินธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศกับประเทศญี่ปุ่น รองลงมา จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.0 ดำเนินธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศกับประเทศอื่นๆ เช่น เยอรมัน ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง เป็นต้น และจำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.7 ดำเนินธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศกับประเทศสหรัฐอเมริกา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามการลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย

การร่วมทุนกับนักลงทุนชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
ปัจจุบันกำลังร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทยอยู่	25	41.7
กำลังเจรจาร่วมทุนและ/หรือมีโครงการที่จะร่วมลงทุนในอนาคต	1	1.7
เคยมีการร่วมทุนแต่ปัจจุบันเลิกไปแล้ว	1	1.7
เคยมีโครงการแต่ไม่เป็นผล	3	5.0
ไม่เคยมีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย	30	50.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่เคยมีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทยเลย รองลงมา จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.7 ปัจจุบันได้มีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทยอยู่ และจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.0 เคยมีโครงการที่จะร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย แต่การเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนนักลงทุนชาวไทย

จำนวนนักลงทุนชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
ร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย 1 ท่าน	18	30.0
ร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย 2 ท่าน	4	6.7
ร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย 3 ท่าน	2	3.3
ร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทยมากกว่า 3 ท่าน	1	1.7
ไม่มีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย	35	58.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.0 ได้มีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย 1 ท่าน รองลงมา จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.7 ได้มีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย 2 ท่าน และจำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.3 ได้มีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนชาวไทย 3 ท่าน



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภทสถาบันการเงินที่เลือกใช้

ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์ของไทย	44	73.3
ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก (EXIM BANK)	1	1.7
ธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศ	13	21.7
บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT)	2	3.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 44 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 73.3 ได้มีการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของไทย รองลงมา จำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.7 ได้มีการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศ และจำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.3 ได้มีการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัท

นโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าเป็นผู้กำหนด	8	13.3
บริษัทเลือกใช้ควบคู่กับนโยบายของบริษัทแม่	29	48.4
บริษัทเป็นผู้กำหนดแต่เพียงผู้เดียว	23	38.3
รวม	60	100.0

**บริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าเป็นผู้กำหนด** หมายถึง บริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศเป็นผู้กำหนด นโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัทโดยตรง ดังนั้น ผู้บริหารของบริษัทจึงไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

**บริษัทเลือกใช้ควบคู่กับนโยบายของบริษัทแม่** หมายถึง บริษัทจะทำการกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ร่วมกับบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ ดังนั้น ผู้บริหารของบริษัทจึงมีอำนาจในการตัดสินใจร่วมกับบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้า

**บริษัทเป็นผู้กำหนดแต่เพียงผู้เดียว** หมายถึง บริษัทมีอำนาจในการกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ได้แต่เพียงผู้เดียว ดังนั้น ผู้บริหารของบริษัทจึงมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้เอง

จากตารางที่ 8 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 29 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.4 ได้มีการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ควบคู่กับนโยบายจากบริษัทแม่หรือประเทศคู่ค้าได้ เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองกับธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการอยู่ รองลงมา จำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.3 ได้มีการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ โดยทางบริษัทมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการแต่เพียงผู้เดียว และจำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.3 ได้มีการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ตามที่บริษัทแม่หรือประเทศคู่ค้าเป็นผู้กำหนดให้

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของบริษัทนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภทธุรกิจและนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

นโยบายของบริษัทที่ใช้	อุตสาหกรรมเกษตร		อุตสาหกรรมอัญมณี		อุตสาหกรรมอาหาร		อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ส่วน		อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ได้รับนโยบายจากบริษัทแม่/บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ	1	50.0	1	20.0	0	0	0	0	4	17.39
2 รับนโยบายบริษัทแม่ควบคู่กับนโยบายของบริษัทเอง	1	50.0	3	60.0	0	0	6	75.0	11	47.83
3 ใช้นโยบายของบริษัทแต่เพียงผู้เดียว	0	0	1	20.0	7	100.0	2	25.0	8	34.78
รวม	2	100.0	5	100.0	7	100.0	8	100.0	23	100.0

นโยบายของบริษัทที่ใช้	อุตสาหกรรมค้าและสิ่งทอ		อุตสาหกรรมแปรรูปไม้		อุตสาหกรรมเครื่องหนัง		อุตสาหกรรมอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ได้รับนโยบายจากบริษัทแม่/บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ	0	0	1	25.0	1	25.0	0	0	8	13.33
2 รับนโยบายบริษัทแม่ควบคู่กับนโยบายของบริษัทเอง	2	66.67	0	50.0	2	50.0	4	66.67	29	48.34
3 ใช้นโยบายบริษัทแต่เพียงผู้เดียว	1	33.33	1	25.0	1	25.0	2	33.33	23	38.33
รวม	3	100.0	2	100.0	4	100.0	6	100.0	60	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงถึงข้อมูลของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน แต่ละอุตสาหกรรมมีนโยบายในการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน ดังนี้

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมการเกษตร มีจำนวน 1 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศโดยตรง และมีจำนวน 1 บริษัทเช่นกัน ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศควบคุมบนนโยบายของบริษัทเอง

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับ มีจำนวน 3 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศควบคุมบนนโยบายของบริษัทเอง รองลงมา มีจำนวนอย่างละ 1 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่ หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศโดยตรง และสามารถกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เองตามลำดับ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอาหาร มีจำนวน 7 บริษัท ที่สามารถกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เอง

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ มีจำนวน 6 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศควบคุมบนนโยบายของบริษัทเอง รองลงมา มีจำนวน 2 บริษัทที่สามารถกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เอง

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 11 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศควบคุมบนนโยบายของบริษัทเอง รองลงมา มีจำนวน 8 บริษัท ที่สามารถกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เอง และมีจำนวน 4 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ โดยตรง

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมผ้าและสิ่งทอ มีจำนวน  
 อย่างละ 2 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือ  
 บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศควบคู่กับนโยบายของบริษัทเอง รองลงมา มีจำนวน 1 บริษัท ที่สามารถ  
 กำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เอง

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ มีจำนวน  
 อย่างละ 1 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่ หรือ  
 บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศโดยตรง และสามารถกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่าง  
 ประเทศได้เอง ตามลำดับ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง มี  
 จำนวน 2 บริษัท ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัท  
 คู่ค้าในต่างประเทศควบคู่กับนโยบายของบริษัทเอง รองลงมา มีจำนวนอย่างละ 1 บริษัท ที่ได้รับ  
 นโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ  
 โดยตรง และสามารถกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เอง ตามลำดับ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอื่น ๆ มีจำนวน 4 บริษัท  
 ที่ได้รับนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่าง  
 ประเทศควบคู่กับนโยบายของบริษัทเอง รองลงมา มีจำนวน 2 บริษัท ที่สามารถกำหนด  
 นโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เอง

จากตารางที่ 9 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม  
 ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 29 บริษัท ได้ทำการกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการ  
 ค้าต่างประเทศร่วมกับบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะประกอบอุตสาหกรรม  
 อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ มีจำนวน 23 บริษัทที่มีการ  
 กำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศได้เองเพียงผู้เดียว ส่วนใหญ่จะประกอบ  
 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ อุตสาหกรรมอาหาร และมีจำนวน 8 บริษัทที่ได้รับ  
 นโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศโดยตรงจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่าง  
 ประเทศ ส่วนใหญ่จะประกอบอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการใหญ่	29	55.77
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	7	13.46
ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก	3	5.77
ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน	9	17.31
ผู้จัดการแผนกอื่นๆ	4	7.69
รวม	52	100.0

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการจำนวน 52 บริษัท

จากการวิเคราะห์ในแต่ละตาราง ในส่วนของตารางที่แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ตั้งแต่ตารางที่ 10-21 นั้น ได้ทำการวิเคราะห์ผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 52 บริษัท จากจำนวนทั้งหมด 60 บริษัท เนื่องจากมีจำนวน 8 บริษัท ที่มีบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศเป็นผู้กำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์โดยตรง ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัทไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศเอง

จากตารางที่ 10 แสดงถึงข้อมูลของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน จำนวน 29 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.77 มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ รองลงมา จำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.31 มีผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงินเป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการและจำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.46 มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการตามลำดับ

จากตารางที่ 10 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ผู้บริหารตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่จะเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์มากกว่าผู้บริหารในตำแหน่งอื่นๆ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่าง ประเทศจากธนาคารพาณิชย์จำนวนตามประเภทธุรกิจและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่าง

ประเภท	อุตสาหกรรมการเกษตร		อุตสาหกรรมอัญมณี		อุตสาหกรรมอาหาร		อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน		อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 กรรมการผู้จัดการใหญ่	0	0	3	75.0	5	71.43	4	50	11	57.90
2 รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	1	100.0	1	25.0	0	0	1	12.5	2	10.53
3 ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.26
4 ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน	0	0	0	0	0	0	2	25.0	4	21.05
5 อื่น ๆ	0	0	0	0	2	28.57	1	12.5	1	5.26
รวม	1	100.0	4	100.0	7	100.0	8	100.0	19	100.0

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 52 บริษัท

ตำแหน่งหน้าที่ของผู้มีอำนาจตัดสินใจ	อุตสาหกรรมหัตถ์และสิ่งทอ		อุตสาหกรรมแปรรูปไม้		อุตสาหกรรมเครื่องหนัง		อุตสาหกรรมอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 กรรมการผู้จัดการใหญ่	1	33.33	0	0	2	66.67	3	50.0	29	55.77
2 รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	1	33.33	0	0	0	0	1	16.67	7	13.46
3 ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก	0	0	1	100.0	1	33.33	0	0	3	5.77
4 ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน	1	33.34	0	0	0	0	2	33.33	9	17.31
5 อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7.69
รวม	3	100.0	1	100.0	3	100.0	6	100.0	52	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงถึงข้อมูลของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน แต่ละบริษัทมีผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศแต่ละตำแหน่งแตกต่างกันดังนี้

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 1 บริษัท มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 3 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ รองลงมา จำนวน 1 บริษัท มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 5 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ รองลงมา มีจำนวน 2 บริษัท มีผู้จัดการแผนกอื่นๆ เช่น ผู้จัดการแผนกการตลาด เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ จำนวน 4 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ รองลงมา จำนวน 2 บริษัท มีผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงินเป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 11 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ รองลงมา จำนวน 4 บริษัท มีผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงินเป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมผ้าและสิ่งทอ จำนวน อย่างละ 1 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ตามลำดับ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมแปรรูปไม้จำนวน 1 บริษัท มีผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ



บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง จำนวน 2 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ รองลงมา จำนวน 1 บริษัท มีผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออกเป็นผู้บริหาร ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเภทอุตสาหกรรมอื่น ๆ จำนวน 3 บริษัท มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ รองลงมา จำนวน 2 บริษัท มีผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจาก  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการบริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านความสัมพัทธ์ที่มี ผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ												รวม จำนวน	ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ความสนิทสนมคุ้นเคยกับ ธนาคารและผู้บริหารของ ธนาคาร	4	6.7	33	55.0	12	20.0	6	10.0	5	8.3	60		3.42	ปานกลาง	
2. บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ หรือบริษัทแม่แสดงความ ประสงค์หรือแนะนำให้ใช้ บริการ	11	18.3	14	23.3	27	45.0	7	11.7	1	1.7	60		3.45	ปานกลาง	
3. ธนาคารมีเครือข่ายความ สัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับ ธนาคารตัวแทนทั่วโลก	17	28.3	18	30.0	23	38.3	2	3.3	-	-	60		3.83	มาก	
รวมปัจจัยย่อย	32	17.78	65	36.11	62	34.44	15	8.34	6	3.33	180		3.57	สำคัญมาก	

จากตารางที่ 12 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ให้มีความถี่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ  
ธนาคารที่บริษัทเลือกใช้บริการ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศให้ความถี่เกี่ยวกับ  
รายละเอียดของการเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก ในระดับสำคัญมาก

ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับธนาคารและผู้บริหารของธนาคาร และบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการนั้น  
ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าประเทศให้ความถี่เกี่ยวกับในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการตลาดพาณิชย์ จำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์และตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัท

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	กรรมการผู้จัดการใหญ่											
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1 ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหารของธนาคาร	1	1.92	18	34.62	4	7.69	3	5.77	3	5.77	3	5.77
2 บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือนำมาให้บริการ	6	11.54	6	11.54	11	21.15	5	9.62	1	1.92	1	1.92
3 ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทำถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก	13	25	6	11.54	10	19.23	-	-	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>20</b>	<b>22.99</b>	<b>30</b>	<b>34.48</b>	<b>25</b>	<b>28.74</b>	<b>8</b>	<b>9.2</b>	<b>4</b>	<b>4.59</b>	<b>4</b>	<b>4.59</b>

จากตารางที่ 13 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการตลาดพาณิชย์ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับธนาคารที่บริษัทเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการตลาดพาณิชย์ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดย่อยของความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหารของธนาคารเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทำถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก และบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือนำมาให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ปัจจัยด้านความสัมพันธืที่มีผลต่อการตัดสินใจ		รองกรรมการผู้จัดการใหญ่											
		สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	ความสัมพันธ์กับธนาคารและผู้บริหารของธนาคาร	1	1.92	4	7.69	2	3.85	-	-	-	-	-	-
2	บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ	1	1.92	2	3.85	3	5.77	1	1.92	-	-	-	-
3	ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธืที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก	-	-	3	5.77	3	5.77	1	1.92	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>		<b>2</b>	<b>9.52</b>	<b>9</b>	<b>42.86</b>	<b>8</b>	<b>38.1</b>	<b>2</b>	<b>9.52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัท ความสัมพันธ์กับธนาคารโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของความสัมพันธ์กับธนาคารและผู้บริหารของธนาคารเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายความสัมพันธืที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก และบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่ แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก											
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหาร ของธนาคาร	-	-	2	3.85	1	1.92	-	-	-	-	-	-
2 บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดง ความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-
3 ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับ ธนาคารตัวแทนทั่วโลก	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>22.22</b>	<b>7</b>	<b>77.78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทคู่ค้าที่มีความสัมพันธ์กับธนาคาร โดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของบริษัทหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ และการเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก ในสัดส่วนที่เท่ากันเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหารของธนาคาร

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความสัมพัทธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน									
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหาร ของธนาคาร	2	3.85	5	9.62	-	-	2	3.85	-	-
2 บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดง ความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ	1	1.92	2	3.85	6	11.54	-	-	-	-
3 ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพัทธ์ที่ดีและทั่วถึงกับ ธนาคารตัวแทนทั่วโลก	4	7.69	1	1.92	4	7.69	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>7</b>	<b>25.93</b>	<b>8</b>	<b>29.63</b>	<b>10</b>	<b>37.04</b>	<b>2</b>	<b>7.4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัท  
ด้านความสัมพัทธ์กับธนาคาร โดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์  
หรือแนะนำให้ใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายความสัมพัทธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกอื่น ๆ												รวม	
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1 ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหารของธนาคาร	-	-	1	1.92	1	1.92	1	1.92	1	1.92	52	100.0		
2 บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้บริการ	-	-	1	1.92	2	3.85	1	1.92	-	-	52	100.0		
3 ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก	-	-	2	3.85	1	1.92	1	1.92	-	-	52	100.0		
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>33.33</b>	<b>4</b>	<b>33.33</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>8.34</b>				

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 52 บริษัท

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการการค้าต่างประเทศค่าแห่งผู้จัดการแผนกอื่น ๆ เช่น ผู้จัดการแผนกการตลาด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับธนาคารโดยรวมในระดับปานกลางและปานกลาง ในสัดส่วนที่เท่ากัน โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้บริการ และธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลกในสัดส่วนที่เท่ากัน

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ให้ความสำคัญต่อบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับธนาคารที่เลือกใช้บริการในรายละเอียดของความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหารของธนาคารในระดับที่ถี่มาก มากกว่าด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์จำนวนตามระดับความพึงใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ												รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
	31	51.7	27	45.0	2	3.3	0	0.0	0	0.0	60	4.48			
1. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มีมั่นคง	22	36.7	33	55.0	5	8.3	0	0.0	0	0.0	60	4.28	มาก		
2. การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	6	10.0	10	16.7	35	58.3	3	5.0	6	10.0	60	3.12	ปานกลาง		
รวมปัจจัยย่อย	59	32.78	70	38.89	42	23.33	3	1.67	6	3.33	180	3.96	สำคัญมาก		

จากตารางที่ 14 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่บริษัทเลือกใช้บริการ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศให้ความสำคัญกับรายละเอียดของคำรับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง และการเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และ 4.28 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่มีความเป็นไทย และนำภาคภูมิเงิน ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12



ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัท

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	กรรมการผู้จัดการใหญ่											
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 การเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	18	34.62	10	19.23	1	1.92	-	-	-	-	-	-
2 การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	14	26.91	13	25	2	3.85	-	-	-	-	-	-
3 ธนาคารมีความเป็นไทย นำภาคภูมิใจ	4	7.69	5	9.62	16	30.78	1	1.92	3	5.77	3	3.45
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>36</b>	<b>41.38</b>	<b>28</b>	<b>32.18</b>	<b>19</b>	<b>21.84</b>	<b>1</b>	<b>1.15</b>	<b>3</b>	<b>3.45</b>	<b>3</b>	<b>3.45</b>

จากรายที่ 15 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่บริษัทเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นคง เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ และการเป็นธนาคารที่มีความเป็นไทย นำภาคภูมิใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่												
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1 การเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมีมั่นคง	1	1.92	6	11.54	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	-	-	6	11.54	1	1.92	-	-	-	-	-	-	-
3 ธนาคารมีความเป็นไทย นำภาคภูมิใจ	-	-	1	1.92	5	9.62	1	1.92	-	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>1</b>	<b>4.76</b>	<b>13</b>	<b>61.91</b>	<b>6</b>	<b>28.57</b>	<b>1</b>	<b>4.76</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อบริษัทรายละเอียดยกของการเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือและมีมั่นคง และการเป็นธนาคารชั้นนำในการบริการด้านการค้าต่างประเทศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมา คือ ธนาคารมีความเป็นไทย นำภาคภูมิใจ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก												
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1 การเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 ธนาคารมีความเป็นไทย นานาชาติ	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>66.67</b>	<b>3</b>	<b>33.33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศค่าแห่งผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุติธรรม  
ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และการเป็น  
ธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน											
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1 การเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	1	1.92	3	5.77	5	9.62	-	-	-	-	-	
2 การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	2	3.85	6	11.54	1	1.92	-	-	-	-		
3 ธนาคารมีความเป็นไทย น่าภาคภูมิใจ	1	1.92	-	-	6	11.54	1	1.92	1	1.92		
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>4</b>	<b>14.82</b>	<b>9</b>	<b>33.33</b>	<b>12</b>	<b>44.45</b>	<b>1</b>	<b>3.7</b>	<b>1</b>	<b>3.7</b>		

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการเป็นธนาคารที่มีความเป็นไทย น่าภูมิใจ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง และการเป็นธนาคารชั้นนำในการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกอื่น ๆ												รวม		
	สำคัญมากที่สุด		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด								
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1 การเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	3	5.77	1	1.92	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52	100.0
2 การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	2	3.85	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52	100.0
3 ธนาคารมีความเป็นไทย นำภาคภูมิใจ	-	-	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	1	1.92	-	52	100.0
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>5</b>	<b>41.67</b>	<b>4</b>	<b>33.33</b>	<b>2</b>	<b>16.67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8.33</b>	<b>1</b>		

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 52 บริษัท

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกอื่นๆ เช่น ผู้จัดการแผนกการตลาด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจในแต่ละส่งออกในนครมฤต สาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งมีจำนวนมากว่าผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจตำแหน่งอื่นๆ นั้น ให้ความสำคัญต่อบริการด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่เลือกใช้บริการในรายละเอียดของการเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง ในระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทยุติการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลิกให้บริการด้าน การค้าต่างประเทศจากอาคารพาณิชย์ จำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการพิจารณาเลิกให้บริการด้าน การค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านกาให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ												รวม จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		รวม	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	34	56.7	24	40.0	2	3.3	0	0.0	0	0.0	60	4.53	มากที่สุด		
2. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่าง ต่อเนื่อง และครบวงจร	23	38.3	34	56.7	3	5.0	0	0.0	0	0.0	60	4.33	มาก		
3. ระบบการขนส่งที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส	28	46.7	28	46.7	4	6.7	0	0.0	0	0.0	60	4.40	มาก		
4. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม	36	60.0	18	30.0	6	10.0	0	0.0	0	0.0	60	4.50	มากที่สุด		
5. การบริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหา ได้รวดเร็ว ได้รับการบริการตรงตามความต้องการและทันเวลา	26	43.3	33	55.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0	60	4.42	มาก		
6. มนุษย์สัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน	12	20.0	35	58.3	12	20.0	1	1.7	0	0.0	60	3.97	มาก		
7. วงเงินที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้าตาม ที่ต้องการและเหมาะสม	12	20.0	30	50.0	16	26.7	2	3.3	0	0.0	60	3.87	มาก		
8. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจาก ธนาคารอย่างพอเพียง ทันสมัยและ เข้าใจง่าย	14	23.3	19	31.7	27	45.0	0	0.0	0	0.0	60	3.78	มาก		
รวม	185	38.54	221	46.04	71	14.79	3	0.63	0	0.0	480	4.26	สำคัญมาก		

จากตารางที่ 16 แสดงถึงข้อมูลของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารที่บริษัทเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และค่าธรรมเนียมในการให้บริการและอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม ในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ 4.50 ตามลำดับ รองลงมา คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือ การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการและทันเวลา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการอื่นๆ บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จำนวนตามระดับความสำคัญ  
ของปัจจัยด้านการให้บริการและตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัท

ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ	กรรมการผู้จัดการใหญ่												
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1 การให้บริการที่รวดเร็ว ไซเทค โน โลยีทีทันสมัย	19	36.53	8	15.38	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-
2 การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และครบวงจร	15	28.85	11	21.15	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-
3 ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐานมีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส	17	32.7	9	17.31	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-
4 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการและอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม	16	30.77	10	19.23	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-
5 การบริการที่มีคุณภาพ เช่นการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และทันเวลา	16	30.77	13	25.02	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 มนุษย์สัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน	5	9.62	18	34.61	6	11.54	-	-	-	-	-	-	-
7 วงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการ และเหมาะสม	9	17.31	14	26.93	6	11.54	-	-	-	-	-	-	-
8 ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากธนาคารอย่างเพียงพอ ทันสมัย เข้าใจง่าย	10	19.22	10	19.22	9	17.31	-	-	-	-	-	-	-
รวมปัจจัยย่อย	107	46.12	93	40.09	32	13.79	0	0	0	0	0	0	0



จากตารางที่ 17 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญต่อบริการด้านการให้บริการของธนาคารที่บริษัทเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส และค่าธรรมเนียมในการให้บริการและอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม การบริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการและทันเวลา ตามลำดับ

ตารางที่ 17 (ต่อ)

	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่											
	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่											
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ												
1	4	7.69	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	1.92	6	11.54	-	-	-	-	-	-	-	-
3	1	1.92	6	11.54	-	-	-	-	-	-	-	-
4	5	9.62	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-
5	1	1.92	6	11.51	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	6	11.54	1	1.92	-	-	-	-	-	-
7	-	-	4	7.69	3	5.77	-	-	-	-	-	-
8	-	-	2	3.85	5	9.62	-	-	-	-	-	-
	12	21.43	35	62.5	9	16.07	0	0	0	0	0	0
รวมปัจจัยย่อย												0

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และครบวงจร ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจนและโปร่งใส การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และทันเวลา มนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน เป็นอันดับแรก ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมา คือ วงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการและเหมาะสม และการให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามลำดับ

## ตารางที่ 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก												
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1 การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และครบวงจร	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐานมีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 การบริการที่มีคุณภาพ เช่นการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และทันเวลา	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 มนุษย์สัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน	-	-	2	3.85	1	1.92	-	-	-	-	-	-	-
7 วงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการ และเหมาะสม	-	-	2	3.85	1	1.92	-	-	-	-	-	-	-
8 ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากธนาคารอย่างเพียงพอ ทันสมัย เข้าใจง่าย	-	-	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-
	6	25	14	58.33	4	16.67	0	0	0	0	0	0	0
	รวมปัจจัยย่อย												

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการและทันเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน และวงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการและเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 17 (ต่อ)

	ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน											
		สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีทันสมัย	5	9.62	4	7.69	-	-	-	-	-	-	-	-
2	การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และครบวงจร	3	5.77	6	11.54	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส	4	7.69	4	7.69	1	1.92	-	-	-	-	-	-
4	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม	6	11.53	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-
5	การบริการที่มีคุณภาพ เช่นการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และทันเวลา	4	7.69	5	9.62	-	-	-	-	-	-	-	-
6	มนุษย์สัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน	4	7.69	3	5.77	2	3.85	-	-	-	-	-	-
7	วงเงินที่ธนาคารให้แต่ลูกค้าตามที่ต้องการ และเหมาะสม	1	1.92	4	7.69	4	7.69	-	-	-	-	-	-
8	ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากธนาคารอย่างเพียงพอ ทันสมัย เข้าใจง่าย	3	5.77	1	1.92	5	9.62	-	-	-	-	-	-
	รวมปัจจัยย่อย	30	41.67	30	41.67	12	16.66	0	0	0	0	0	0

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดและสำคัญมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของค่าธรรมเนียมในการให้บริการและอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม และการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และครบวงจร เป็นอันดับแรก ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมา คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการบริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และทันเวลา ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกอื่นๆ												รวม	
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1 การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2	3.85	2	3.85	-	-	-	-	-	-	52	100.0		
2 การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และครบวงจร	1	1.92	3	5.77	-	-	-	-	-	-	52	100.0		
3 ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐานมีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส	1	1.92	3	5.77	-	-	-	-	-	-	52	100.0		
4 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม	2	3.85	1	1.92	1	1.92	-	-	-	-	52	100.0		
5 การบริการที่มีคุณภาพ เช่นการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และทันเวลา	2	3.85	2	3.85	-	-	-	-	-	-	52	100.0		
6 มาตรฐานสัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน	-	-	4	7.69	-	-	-	-	-	-	52	100.0		
7 วงเงินที่ธนาคารให้แก่อุบัติตามที่ต้องการ และเหมาะสม	1	1.92	3	5.77	-	-	-	-	-	-	52	100.0		
8 ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากธนาคารอย่างเพียงพอ ทันสมัย เข้าใจง่าย	-	-	2	3.85	2	3.85	-	-	-	-	52	100.0		
	9	28.13	20	62.5	3	9.37	0	0	0	0				
	รวมปัจจัยย่อย													

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 52 บริษัท



ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกอื่น ๆ เช่น ผู้จัดการแผนกการตลาด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นกันเองของพนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ ชัดเจน โปร่งใส และวงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการและเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งมีจำนวนมากกว่าผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจตำแหน่งอื่นๆ นั้น ให้ความสำคัญต่อบริการให้บริการของธนาคารที่เลือกใช้บริการในรายละเอียดของการให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในเคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับความพึงจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลหรือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ												รวม จำนวน	ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด		รวม จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1.คำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ นำเข้าและส่งออกในเคมอุตสาหกรรม	5	8.3	15	25.0	32	53.3	7	11.7	1	1.7	60	3.27	ปานกลาง		
2. ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการ ค้าต่างประเทศของธนาคาร	4	6.7	23	38.3	26	43.3	6	10.0	1	1.7	60	3.38	ปานกลาง		
3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	0	0.0	12	20.0	36	60.0	10	16.7	2	3.3	60	2.97	ปานกลาง		
รวมปัจจัยย่อย	9	5.0	50	27.8	94	52.2	23	12.8	4	2.2	180	3.21	ปานกลาง		

จากตารางที่ 18 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่เลือกใช้บริการ เหลือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศให้ความสำคัญกับรายละเอียดยของ ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคารเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ซึ่งมีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ คำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในเคมอุตสาหกรรมเดียวกัน และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 2.97 ตามลำดับ ซึ่งมีความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับความสำคัญ  
ของปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัท.

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	กรรมการผู้จัดการใหญ่									
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 คำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและ ส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม	4	7.69	8	15.38	13	25	3	5.77	1	1.92
2 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าต่าง ประเทศของธนาคาร	3	5.77	9	17.31	13	25	3	5.77	1	1.92
3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	-	-	6	11.54	20	38.46	2	3.85	1	1.92
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>7</b>	<b>8.05</b>	<b>23</b>	<b>26.43</b>	<b>46</b>	<b>52.87</b>	<b>8</b>	<b>9.2</b>	<b>3</b>	<b>3.45</b>

จากตารางที่ 19 แสดงถึงข้อมูลของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ให้ความสำคัญต่อยังด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่เลือกใช้บริการแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยังด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของธนาคารเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ คำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าประเทศของธนาคาร ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่											
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม	-	-	2	3.85	4	7.69	1	1.92	-	-	-	-
2) ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร	-	-	3	5.77	4	7.69	-	-	-	-	-	-
3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	-	-	1	1.92	4	7.69	2	3.85	-	-	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>28.57</b>	<b>12</b>	<b>57.14</b>	<b>3</b>	<b>14.29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของคำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก									
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 คำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและ ส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-
2 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้า หน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ของธนาคาร	-	-	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-
3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	-	-	-	-	2	3.85	1	1.92	-	-
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11.11</b>	<b>7</b>	<b>77.78</b>	<b>1</b>	<b>11.11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัท  
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของคำแนะนำ  
ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงาน  
หรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ของธนาคารในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน									
	สำคัญมากที่สุด		สำคัญมาก		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม	-	-	1	1.92	7	13.46	1	1.92	-	-
2 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร	-	-	6	11.54	2	3.85	1	1.92	-	-
3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	-	-	1	1.92	5	9.62	2	3.85	1	1.92
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>29.63</b>	<b>14</b>	<b>51.85</b>	<b>4</b>	<b>14.82</b>	<b>1</b>	<b>3.7</b>

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของคำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร ตามลำดับ

ตารางที่ 19 (ต่อ)

	ผู้จัดการแผนกอื่น ๆ												รวม	
	สำคัญมากที่สุด		ปานกลาง		สำคัญน้อย		สำคัญน้อยที่สุด							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1 คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม	-	-	2	3.85	1	1.92	1	1.92	-	-	-	-	52	100.0
2 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร	-	-	2	3.85	1	1.92	1	1.92	-	-	-	-	52	100.0
3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ	-	-	1	1.92	2	3.85	1	1.92	-	-	-	-	52	100.0
<b>รวมปัจจัยย่อย</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>41.67</b>	<b>4</b>	<b>33.33</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 52 บริษัท

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการแผนกอื่นๆ เช่น ผู้จัดการแผนกการตลาด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทผู้ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของคำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ใช้บริการด้านการค้าประเภทของธนาคาร เป็นอันดับแรกในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมา คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าประเภทของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งมีจำนวนมากว่าผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจด้านสื่อต่างๆ นั้น ให้ความสำคัญต่อบริษัทผู้ให้บริการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่เลือกใช้บริการ ในรายละเอียดของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ที่ธนาคารได้จัดให้มีขึ้น เป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์  
ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัด  
ลำพูน

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับของปัญหา										รวม จำนวน	ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1.สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	6	10.0	22	36.7	31	51.7	1	1.7	0	0.0	60	3.55	มาก
2. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	16	26.7	40	66.7	4	6.7	0	0.0	0	0.0	60	4.20	มาก
3. พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ	16	26.7	39	65.0	5	8.3	0	0.0	0	0.0	60	4.18	มาก
4. ขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคารมีมากเกินไป	15	25.0	20	33.3	25	41.7	0	0.0	0	0.0	60	3.83	มาก
5. บริการที่ไม่หลากหลาย และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจร	14	23.3	38	63.3	8	13.3	0	0.0	0	0.0	60	4.10	มาก
6. ข้อผิดพลาดในการให้บริการ	24	40.0	32	53.3	4	6.7	0	0.0	0	0.0	60	4.33	มาก
7. ไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002	11	18.3	18	30.0	30	50.0	1	1.7	0	0.0	60	3.65	มาก
8. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยน	38	63.3	21	35.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0	60	4.62	มากที่สุด
9. มีระบบการจัดส่งและการรับเอกสารที่ล่าช้า	20	33.3	24	40.0	16	26.7	0	0.0	0	0.0	60	4.07	มาก
10. ระบบ IT และการนำสมอข้อมูลสารสนเทศด้านการค้าต่างประเทศที่ไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือ เข้าใจยาก	19	31.7	19	31.7	22	36.7	0	0.0	0	0.0	60	3.95	มาก
รวมปัจจัยย่อย	179	29.83	273	45.51	146	24.33	2	0.33	0	0.0	600	4.05	มาก

ตารางที่ 20 แสดงถึงข้อมูลของปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาค่าธรรมเนียมในการให้บริการและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ปัญหาการให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ 4.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จำนวนตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศและตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจของบริษัท

	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	กรมการผู้จัดการใหญ่											
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ให้บริการของธนาคาร ไม่สะดวกในการติดต่อ	3	5.77	12	23.08	13	25	1	1.92	-	-		
2	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	9	17.31	18	34.61	2	3.85	-	-	-	-		
3	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ	9	17.31	16	30.77	4	7.69	-	-	-	-		
4	ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป	7	13.46	14	26.93	8	15.38	-	-	-	-		
5	บริการที่ไม่หลากหลายและไม่สามารถตอบสนองความต้องการครบวงจร	10	19.23	15	28.85	4	7.69	-	-	-	-		
6	ข้อผิดพลาดในการให้บริการ	17	32.7	12	23.08	-	-	-	-	-	-		
7	ไม่มีระบบการบริหารบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ISO9002	7	13.46	10	19.23	11	21.15	1	1.92	-	-		
8	ค่าธรรมเนียมการให้บริการและต้นทุนระดับอัตราแลกเปลี่ยน	8	34.61	11	21.15	-	-	-	-	-	-		
9	ระบบการจัดส่งและกาบริการเอกสารที่ล่าช้า	11	21.15	15	28.58	3	5.77	-	-	-	-		
10	ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านการค้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือและเข้าใจยาก	13	25	11	21.15	5	9.62	-	-	-	-		
	รวมปัจจัยย่อย	104	35.86	134	46.21	50	17.24	2	0.69	0	0		

จากตารางที่ 21 แสดงถึงข้อมูลของ ปัญหาที่พบจากการตัดสินใจใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ พบปัญหาจากการใช้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัญหาที่ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการตำแหน่งนี้พบมาก คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่											
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	-	-	1	1.92	6	11.54	-	-	-	-	-	-
2	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	-	-	6	11.54	1	1.92	-	-	-	-	-	-
3	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ และไม่มาไว้วางใจ	-	-	7	13.46	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป	1	1.92	1	1.92	5	9.62	-	-	-	-	-	-
5	บริการที่ไม่หลากหลายและไม่สามารถตอบสนองความต้องการครบวงจร	-	-	7	13.46	-	-	-	-	-	-	-	-
6	ข้อผิดพลาดในการให้บริการ	-	-	6	11.54	1	1.92	-	-	-	-	-	-
7	ไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ISO9002	-	-	1	1.92	6	11.54	-	-	-	-	-	-
8	ค่าธรรมเนียมการให้บริการและต้นทุนระดับอัตราแลกเปลี่ยน	5	9.62	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-
9	ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารที่ล่าช้า	-	-	3	5.77	4	7.69	-	-	-	-	-	-
10	ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านการค้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือและเข้าใจยาก	-	-	2	3.85	5	9.62	-	-	-	-	-	-
	รวมปัจจัยย่อย	6	8.57	36	51.43	28	40	0	0	0	0	0	0

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศที่มีตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ พบปัญหาจากการใช้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัญหาที่ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการตำแหน่งนี้พบมาก คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ และปัญหาด้านการให้บริการที่ไม่หลากหลาย และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจร เช่น ความล่าช้าในการขออนุมัติวงเงินจากสินเชื่อ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และเกิดความผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก											
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-
2	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-
3	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-
5	บริการที่ไม่หลากหลายและไม่สามารถตอบสนองความต้องการครบวงจร	-	-	2	3.85	1	1.92	-	-	-	-	-	-
6	ข้อผิดพลาดในการให้บริการ	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-
7	ไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ISO9002	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-
8	ค่าธรรมเนียมการให้บริการและต้นทุนระดับอัตราแลกเปลี่ยน	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารที่ล่าช้า	-	-	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	-	-
10	ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านการค้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือและเข้าใจยาก	-	-	-	-	3	5.77	-	-	-	-	-	-
	รวมปัจจัยย่อย	3	10	12	40	15	50	0	0	0	0	0	0

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการ  
แผนกนำเข้าและ/หรือส่งออก พบปัญหาจากการใช้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่  
ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการตำแหน่งนี้พบ คือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการของ  
ธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ ขั้นตอนหรือเอกสารในการติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป  
ธนาคารไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพ ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ  
ด้านการค้าต่างประเทศไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือ และเข้าใจยาก ปัญหาดังกล่าวพบในสัดส่วนที่เท่า  
กัน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบการจัดส่งและรับเอกสารที่ล่าช้า

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ		ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน											
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	1	1.92	4	7.69	4	7.69	-	-	-	-	-	-
2	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	4	7.69	5	9.62	-	-	-	-	-	-	-	-
3	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ	5	9.62	4	7.62	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป	3	5.77	1	1.92	5	9.62	-	-	-	-	-	-
5	บริการที่ไม่มีหลากหลายและไม่สามารถตอบสนองความต้องการครบวงจร	2	3.85	7	13.46	-	-	-	-	-	-	-	-
6	ข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4	7.69	4	7.69	1	1.92	-	-	-	-	-	-
7	ไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ISO9002	1	1.92	4	7.69	4	7.69	-	-	-	-	-	-
8	ค่าธรรมเนียมการให้บริการและต้นทุนระดับอัตราแลกเปลี่ยน	7	13.4	2	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-
9	ระบบการจัดตั้งและการรับเอกสารที่ล่าช้า	4	7.6	1	1.92	4	7.69	-	-	-	-	-	-
10	ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านการค้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือและเข้าใจยาก	4	7.6	1	1.92	4	7.69	-	-	-	-	-	-
รวมปัจจัยย่อย		35	38.89	33	36.67	22	24.44	0	0	0	0	0	0

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ตำแหน่งผู้จัดการ แผนกบัญชีและ/หรือการเงิน พบปัญหาจากการใช้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัญหาที่ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการตำแหน่งนี้พบมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการให้บริการและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ และไม่เข้าใจ



ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ปัญหาที่พบจากการให้บริการ	ผู้จัดการแผนกอื่นๆ													
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1	สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	-	-	2	3.85	2	3.85	-	-	-	-	-	-	52	100.0
2	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	1	1.92	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	52	100.0
3	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ	-	-	4	7.69	-	-	-	-	-	-	-	-	52	100.0
4	ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป	3	5.77	-	-	1	1.92	-	-	-	-	-	-	52	100.0
5	บริการที่ไม่มีหลากหลายและไม่สามารถตอบสนองความต้องการครบวงจร	1	1.92	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	52	100.0
6	ข้อผิดพลาดในการให้บริการ	1	1.92	2	3.85	1	1.92	-	-	-	-	-	-	52	100.0
7	ไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ISO9002	1	1.92	1	1.92	2	3.85	-	-	-	-	-	-	52	100.0
8	ค่าธรรมเนียมการให้บริการและต้นทุนระดับอัตราแลกเปลี่ยน	1	1.92	3	5.77	-	-	-	-	-	-	-	-	52	100.0
9	ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารที่ล่าช้า	2	3.85	1	1.92	1	1.92	-	-	-	-	-	-	52	100.0
10	ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านบริการที่ไม่ครบถ้วนไม่น่าเชื่อถือและเข้าใจยาก	-	-	2	3.85	2	3.85	-	-	-	-	-	-	52	100.0
	รวม	10	25	21	52.5	9	22.5	0	0	0	0	0	0		

หมายเหตุ เป็นข้อมูลของบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 52 บริษัท

ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศตำแหน่งผู้จัดการ  
แผนกอื่นๆ เช่น ผู้จัดการแผนกการตลาด พบปัญหาจากการใช้บริการโดยรวมในระดับมาก โดย  
ปัญหาที่ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจตำแหน่งนี้พบมาก คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการไม่มี  
ความน่าเชื่อถือ และไม่น่าไว้วางใจ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้  
บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้  
ปัญหาด้านการให้บริการที่ไม่หลากหลาย และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้  
ครบวงจร เช่น ความล่าช้าในการขออนุมัติวงเงินจากสินเชื่อ เป็นต้น และปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม  
ในการให้บริการและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยน ปัญหาดังกล่าวพบในสัดส่วนที่เท่ากัน